ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ ΙΝ.ΕΠ.

«Η ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ»

ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2011

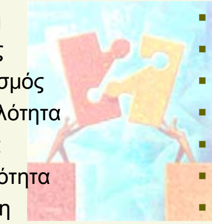
5η ημέρα

Ευαγγελία Βασσάλου, M.Sc., Ph.D.
Ειδικευμένο Επιστημονικό Προσωπικό ΑΣΕΠ

ΣΤΟΧΟΙ ΣΗΜΕΡΙΝΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

- Αναγνώριση και κατανόηση της σύγκρουσης (μορφές, αιτίες, ρόλος οργανωσιακής κουλτούρας)
- Περιγραφή στρατηγικών επίλυσης συγκρούσεων
- Περιγραφή διαδικασίας διαμεσολάβησης
- Ανάπτυξη τεχνικών & ικανοτήτων επίλυσης συγκρούσεων
  - ➲ ικανότητες επικοινωνίας, διαπραγμάτευσης, διαμεσολάβησης, συναισθηματικής νοημοσύνης

Τι έρχεται στο νου όταν ακούμε τη λέξη "Σύγκρουση"



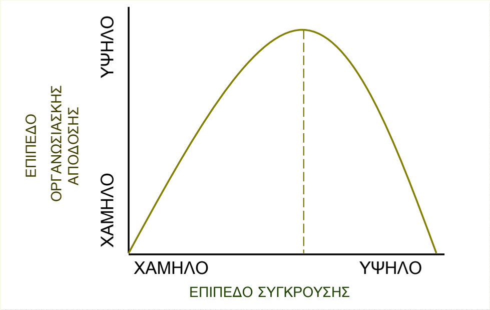
- Διαπληκτισμός
- Διένεξη
- Καβγάς
- Διαξιφισμός
- Αντιπαλότητα
- Κόντρα
- Εχθρικότητα
- Διαμάχη
- *Πόλεμος*

- Αντιπαράθεση
- Παρεξήγηση
- Ασυνεννοησία
- Διαφορά
- Ασυμφωνία
- Διαφωνία
- Ανταγωνισμός
- Διαπραγμάτευση
- *Διάλογος*

Σκέψεις πάνω στην έννοια “σύγκρουση”

- Η σύγκρουση δεν είναι ούτε καλή ούτε κακή.
- Η σύγκρουση είναι αναπόφευκτη.
- Η σύγκρουση δεν λήγει απαραίτητα με ‘νικητές’ και ‘χαμένους’.
- Και τα δύο μέρη έχουν την τάση να πιστεύουν ότι η άποψή τους είναι γεγονός.
- Συχνά και τα δύο μέρη θεωρούν τους εαυτούς τους ‘αδικημένους’.

Ιδανικό επίπεδο συγκρούσεων



ΟΡΙΣΜΟΣ

- Η σύγκρουση είναι κάτι περισσότερο από διαφωνία- είναι μια κατάσταση στην οποία τα εμπλεκόμενα μέρη αντιλαμβάνονται μια απειλή προς το πρόσωπό τους, προς τις *ανάγκες* τους, τα *συμφέροντα* ή τα θέματα που τους *αφορούν* και *θεωρούν σημαντικά*.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ (Ι)

- Διαφωνία: Πραγματική διαφωνία vs. Αντιλαμβανόμενη διαφωνία- Υπάρχουν πολλά επίπεδα παρεξηγήσεων και ασυνεννοησίας.
- Εμπλεκόμενα μέρη: Δεν είναι πάντα σαφές ποια είναι τα εμπλεκόμενα μέρη και για ποιό λόγο.
- Αντιλαμβανόμενη απειλή: Τα άτομα αντιδρούν συνήθως περισσότερο λόγω των συναισθημάτων που δημιουργούνται από την αντιλαμβανόμενη απειλή, παρά από την πραγματική.

ΙΝ.ΕΠ. Φεβρουάριος 2011- Ε.Βασσάλου

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ (ΙΙ)

- Αν προσπαθήσουμε να κατανοήσουμε την πραγματική απειλή (ζητήματα) και αναπτύξουμε στρατηγικές (λύσεις) που θα μας βοηθήσουν να αντιμετωπίσουμε την αντιπαράθεση (επίτευξη συμφωνίας)

  ➔ τότε δρούμε με τρόπο εποικοδομητικό για τη διαχείριση της σύγκρουσης.

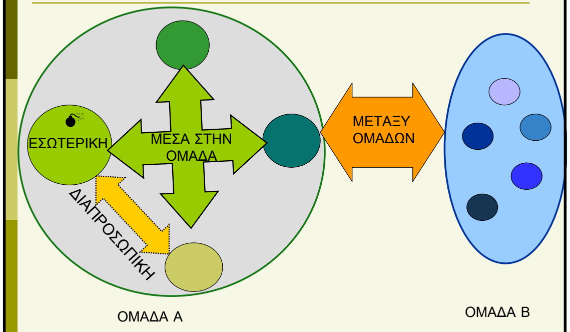
ΙΝ.ΕΠ. Φεβρουάριος 2011- Ε.Βασσάλου

ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ (ΙΙΙ)

- Ανάγκες και ενδιαφέροντα : Συχνά το ‘πρόβλημα΄ ορίζεται πολύ στενά και δεν λαμβάνονται υπόψη προϋπάρχουσες σχέσεις και συναισθηματικοί παράγοντες.
- Υπάρχουν όμως και *ψυχολογικές ανάγκες* που επηρεάζουν τις θέσεις των ανθρώπων και διαμορφώνουν τη συμπεριφορά τους σε μια σύγκρουση.

ΙΝ.ΕΠ. Φεβρουάριος 2011- Ε.Βασσάλου

ΕΙΔΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ



Ποιο από τα παρακάτω περιγράφει πως νιώθετε για τις συγκρούσεις;

- Η σύγκρουση πρέπει να εκφράζεται όσο πιο γρήγορα γίνεται, ώστε να μπορέσει να εξαφανιστεί.
- Η έκφραση μιας σύγκρουσης μόνο χειροτερεύει τα πράγματα- καλύτερα κρατήστε τη για τον εαυτό σας.
- Οι συγκρούσεις είναι προσωπικό θέμα και πρέπει να λύνονται ιδιωτικά.
- Οι συγκρούσεις μπορούν να ωφελήσουν τους ανθρώπους και πρέπει να λύνονται δημόσια.

Η οργανωσιακή κουλτούρα και οι συγκρούσεις

- Τα προσωπικά βιώματα, πιστεύω, αντιλήψεις των ατόμων σε συνδυασμό με τις συνήθειες, τη νοοτροπία, τους άτυπους κανόνες και το κλίμα που επικρατεί μέσα σε μια υπηρεσία (κουλτούρα) επηρεάζουν:
  - τις συνθήκες δημιουργίας μιας σύγκρουσης
  - τον τρόπο επίλυσης ή διαχείρισης μιας σύγκρουσης

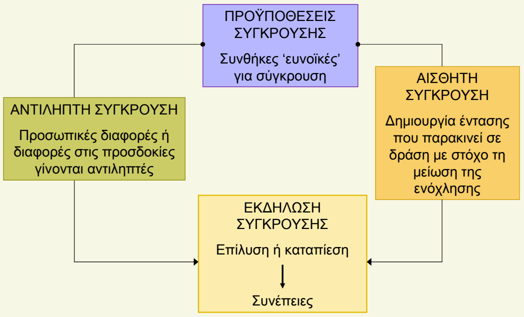
ΑΙΤΙΕΣ- ΠΗΓΕΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

- Συγκρούσεις για στόχους, μέσα, διαδικασίες, δομές, ρόλους, δραστηριότητες.
- Συγκρούσεις συμφερόντων: για κατανομή και διαχείριση πόρων, χώρου ή λόγω διαφορών σχετικά με το βαθμό σπουδαιότητας, ιδιοκτησίας, ικανότητας.
- Προσωπικές συγκρούσεις: σχετικές με θέματα ταυτότητας και αυτοεικόνας ή γοήτρου, σχέσεις συνεργασίας, εμπιστοσύνης, θέματα σεβασμού, προδοσίας, ειλικρίνειας ή φιλίας.
- Συγκρούσεις αντιλήψεων: παρεξηγήσεις λόγω διαφορών κουλτούρας, νοοτροπίας, ηλικίας, φύλου, προσδοκιών.

ΑΣΚΗΣΗ

ΑΙΤΙΕΣ – ΠΗΓΕΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

ΣΤΑΔΙΑ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗΣ



ΑΣΚΗΣΗ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΚΡΟΥΣΕΩΝ

ΙΝ.ΕΠ. Φεβρουάριος 2011- Ε.Βασσάλου

ΜΕΘΟΔΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ (Ι)

ΣΥΝΕΡΓΑΤΙΚΟΣ (λιγότερο – περισσότερο) / ΔΙΕΚΔΙΚΗΤΙΚΟΣ (λιγότερο – περισσότερο)

ΥΠΟΧΩΡΗΣΗ ή ΕΞΟΜΑΛΥΝΣΗ

Ικανοποιεί τα αιτήματα της άλλης πλευράς.

Προσπαθεί να εξομαλύνει τις διαφορές.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

Ικανοποίηση των συμφερόντων όλων των πλευρών μέσα από την ανάλυση των διαφορών και την εύρεση λύσεων που επιφέρουν κέρδος για όλους

ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟΣ

Προσπάθεια να ικανοποιηθούν όλοι, με επιλογή μιας ‘αποδεκτής’ και όχι της καλύτερης λύσης. Όλοι χάνουν κάτι, όλοι κερδίζουν κάτι.

ΑΠΟΦΥΓΗ ΚΑΙ ΑΡΝΗΣΗ

Υποτίμηση της διαφωνίας ή άρνηση της ύπαρξής της.

Αδυναμία συμμετοχής ή διατήρηση της ουδετερότητας πάση θυσία.

ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΙΕΣΗ

Αντίδραση απέναντι στις θέσεις της άλλης πλευράς.

Πίεση για επιβολή της θέσης σε μια αντιπαράθεση που κάποιος κερδίζει και κάποιος χάνει (win-lose)

ΜΕΘΟΔΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ (ΙΙ)

ΣΥΝΕΡΓΑΤΙΚΟΣ (λιγότερο – περισσότερο) / ΔΙΕΚΔΙΚΗΤΙΚΟΣ (λιγότερο – περισσότερο)

ΥΠΟΧΩΡΗΣΗ(LOSE - WIN)

ΔΕΝ ΕΙΜΑΙ ΟΚ & ΕΙΣΑΙ ΟΚ

Όταν η διατήρηση καλών σχέσεων είναι πιο σημαντική για την ώρα.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ (WIN - WIN)

ΕΙΜΑΙ ΟΚ & ΕΙΣΑΙ ΟΚ

Όταν υπάρχει χρόνος, διάθεση από όλους και δυνατότητα να τα ‘βάλουμε’ με το πρόβλημα, όχι μεταξύ μας.

ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟΣ (WIN sth - LOSE sth)

ΕΙΜΑΣΤΕ ΚΑΙ ΟΙ ΔΥΟ ΚΑΠΩΣ ΟΚ

Όταν είμαστε λίγο καλύτερα από το να ακολουθήσουμε μια win - lose λύση.

ΑΠΟΦΥΓΗ (LOSE - LOSE)

ΔΕΝ ΕΙΜΑΙ ΟΚ & ΔΕΝ ΕΙΣΑΙ ΟΚ

Όταν η σύγκρουση δεν είναι σημαντική, κακό timing, χρειάζεται ψυχραιμία.

ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ (WIN- LOSE)

ΔΕΝ ΕΙΜΑΙ ΟΚ & ΕΙΣΑΙ ΟΚ

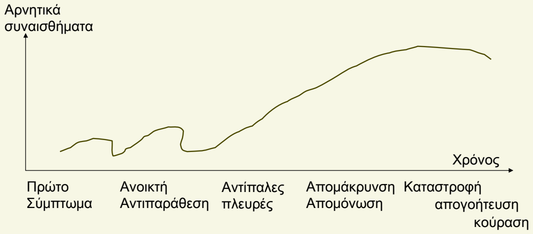
Όταν η δύναμη συμβαδίζει με την εξουσία και αυτή είναι η κοινά συμφωνημένη μέθοδος.

ΑΣΚΗΣΗ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΙΑΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗΣ

Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΜΙΑΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗΣ

- Κάθε σύγκρουση εξελίσσεται ως ένα συνεχές
- Καλό είναι να αντιμετωπίζεται στην αρχή



ΤΑ ΣΤΑΔΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗΣ

Τα εμπλεκόμενα μέρη έχουν περισσότερο έλεγχο - επιρροή στο αποτέλεσμα → Τα εμπλεκόμενα μέρη έχουν λιγότερο έλεγχο - επιρροή

ΔΙΑΠΡΑΓΜ/ΣΗ	ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ	ΔΙΑΙΤΗΣΙΑ	ΕΚΔΙΚΑΣΗ
Οι διαφορετικές πλευρές συζητούν και προσπαθούν να βρουν μόνοι τους μια λύση.	Εθελοντικά, ένα πρόσωπο ή ομάδα, κοινά αποδεκτό ουδέτερο & αντικειμενικό βοηθάει τους διαφωνούντες να φτάσουν σε αμοιβαία επωφελή λύση.	Πρόσωπο ή ομάδα παρεμβαίνει για να διευθετήσει την αντιπαράθεση, με μια δεσμευτική, συμβιβαστική απόφαση.	Προσφυγή στα δικαστήρια- Απολύτως δεσμευτική απόφαση, όχι πάντα συμβιβαστική & σπάνια επωφελής για όλους.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Για να επιτευχθεί αποτελεσματική επικοινωνία:
  - Κάθε άνθρωπος έχει το δικαίωμα:
    - να αντιμετωπίζεται με σεβασμό
    - να εκφράζει τα συναισθήματά του
    - να ακουστεί η γνώμη του
    - να αντιμετωπίζεται με σοβαρότητα
  - Απαιτούνται δύο κύριες ικανότητες:
    - Διεκδικητική (δυναμική) συμπεριφορά
    - Ενεργητική ακρόαση

ΕΙΔΗ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- Παθητική: το άτομο σέβεται τα δικαιώματα των άλλων αλλά δεν προασπίζεται ικανοποιητικά τα συμφέροντα τα δικά του
- Επιθετική: το άτομο ενώ υπερασπίζεται συστηματικά τα δικαιώματά του, παραγνωρίζει ή αδιαφορεί για τα δικαιώματα των άλλων
- Παθητική- επιθετική: συνδυασμός των δύο
- Διεκδικητική: τα δίκαια του ατόμου προασπίζονται, χωρίς να παραβιάζονται τα δίκαια των αποδεκτών της συμπεριφοράς αυτής

ΤΡΙΑ ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΕΚΔΙΚΗΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ (ΠΕΠ)

1. Περιγράψτε την κατάσταση ή την ιδέα σας όσο πιο ξεκάθαρα και με σαφήνεια μπορείτε. (πχ. «Με συγχωρείτε, αλλά …»)
2. Εκφράστε πως αισθάνεστε και τι σκέφτεστε για την κατάσταση (πχ. «Νιώθω ότι…», «Βρίσκω ότι…», «Με απογοητεύει το γεγονός ότι…»)
3. Προσδιορίστε τι ακριβώς θέλετε να γίνει. Καθορίστε συγκεκριμένη διορία (αν γίνεται) (πχ. «Πιστεύω ότι είναι δίκαιο να…», «Δεν θα ήταν καλύτερα να….;»)

ΑΣΚΗΣΗ

ΠΑΙΧΝΙΔΙ ΡΟΛΩΝ
ΔΙΕΚΔΙΚΗΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

Ενεργητική ακρόαση

- Ακούστε δείχνοντας κατανόηση και υποστήριξη με τη γλώσσα του σώματος.
- Ακούστε ολόκληρο το μήνυμα του συνομιλητή, όχι μόνο τις λέξεις, αλλά και τον τόνο της φωνής, τις εκφράσεις, τη στάση του σώματος.
- Μην έχετε προκαταλήψεις λόγω μιας προηγούμενης συνεργασίας, της εμφάνισης, της ηλικίας, της προφοράς ή άλλων άσχετων χαρακτηριστικών.

Ενεργητική ακρόαση

- Μην διακόπτετε το συνομιλητή. Μπορούμε να ακούσουμε 3- 5 φορές πιο γρήγορα από όσο μπορεί κάποιος να μιλάει.
- Αν διαφωνείτε μη δείξετε επιθετική συμπεριφορά:
  - επαναδιατυπώστε τα σχόλια της άλλης πλευράς
  - παρουσιάστε την δική σας άποψη
  - δώστε στο συνομιλητή σας τη δυνατότητα να αντιδράσει

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗΣ ΑΚΡΟΑΣΗΣ

- Στάση σώματος: κλίση προς τα εμπρός, κλίση κεφαλιού, στάση υποδοχής
- Επαναδιατύπωση
- Έκφραση άποψης που αφορά τον εαυτό μας, όχι *τι νομίζουμε ότι νιώθουν* οι άλλοι.
- Ερωτήσεις για διευκρίνιση ή επεξήγηση
- Ερωτήσεις για συλλογή πληροφοριών ή αναζήτηση εναλλακτικών λύσεων
- Σιωπή ή ενθάρρυνση: *πχ.«Αυτό ακούγεται καλή ιδέα»*
- Ανακεφαλαίωση

ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ: ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗ

1. Κατανόηση του εαυτού μας
2. Προσδιορισμός επιθυμητών αποτελεσμάτων
3. Κατανόηση διαφοράς *θέσεων* & *συμφερόντων*
4. Επαναδιαμόρφωση πλαισίου διαπραγμάτευσης

=> Ποιοι παράγοντες βοηθούν & ποιοι εμποδίζουν μια win-win διαπραγμάτευση;

ΑΣΚΗΣΗ

«ΓΝΩΘΙ ΣΑΥΤΟΝ»

ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΠΙΘΥΜΗΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

- Σημαντική η κατανόηση του:
  - λιγότερο επιθυμητού αποτελέσματος
  - καλύτερου/ πιο επιθυμητού αποτελέσματος

ΤΟ ΚΑΛΥΤΕΡΟ ΔΙΚΟ ΜΟΥ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ	ΤΟ ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΕΠΙΘΥΜΗΤΟ ΔΙΚΟ ΜΟΥ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ
ΤΟ ΚΑΛΥΤΕΡΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΤΗΣ ΑΛΛΗΣ ΠΛΕΥΡΑΣ	ΤΟ ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΕΠΙΘΥΜΗΤΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΤΗΣ ΑΛΛΗΣ ΠΛΕΥΡΑΣ

ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ & ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ

- Συχνά τα εμπλεκόμενα μέρη «οχυρώνονται» πίσω από τις *θέσεις* τους
  - Θέση: Η επιλογή που η κάθε πλευρά θεωρεί ως τη μοναδική λύση της διένεξης
- Αν μετακινηθούμε από τις *θέσεις* προς τα *συμφέροντα* κάνουμε σημαντικό βήμα προς την εύρεση κοινής λύσης
  - Συμφέρον: οι ανάγκες, οι επιθυμίες, οι προβληματισμοί που κρύβονται πίσω από τη σύγκρουση και συνήθως την προκαλούν.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ	ΜΕΛΗ
ΘΕΣΕΙΣ	ΤΑ ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΔΕΝ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΣΤΑ ΜΕΛΗ	ΤΟ Δ.Σ. ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΔΗΜΟΣΙΟΠΟΙΗΣΕΙ ΤΑ ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΑΛΛΙΩΣ ΚΑΤΙ ΚΡΥΒΕΙ
ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑ	ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΟΡΙΣΜΕΝΑ ΘΕΜΑΤΑ	Η ΑΝΑΓΚΗ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΟΥΝ ΤΙ ΣΥΜΒΑΙΝΕΙ ΣΤΟΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ

ΑΣΚΗΣΗ

ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΘΕΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ

ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΘΕΣΕΙΣ ΣΤΑ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΑ: ΤΕΧΝΙΚΕΣ

- Εκφράστε την επιθυμία σας να βρεθεί λύση επωφελής για όλους
- Ξεκαθαρίστε ποιες είναι οι ανάγκες και τα *συμφέροντά* σας και μην επιμείνετε στις *θέσεις* σας
- Συζητήστε, αναζητήστε κρυμμένα προβλήματα και συμφέροντα
- Επαναδιατυπώστε το πρόβλημα ώστε να εστιάσετε στα κοινά συμφέροντα
- Τονίστε την ανάγκη να εξεταστούν όλες οι εναλλακτικές

ΕΠΑΝΑΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ

- Επαναδιατύπωση του προβλήματος με τρόπο ώστε όλοι να κατανοήσουν και να συμφωνήσουν ότι πρέπει να δουλέψουν μαζί για να βρουν λύση.
  - Χρήση ουδέτερης γλώσσας
  - Αποστασιοποιημένη περιγραφή προβλήματος
  - Έμφαση στο γεγονός όχι στα πρόσωπα
  - Μετακίνηση από τις *θέσεις* στα *συμφέροντα*
  - Ήρεμο κλίμα
  - Συζήτηση για ένα θέμα κάθε φορά
  - Δέσμευση όλων ότι επιθυμούν εξεύρεση λύσης
  - Συντομία και σαφήνεια

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ (1)

- «Το Δ.Σ. θέλει να αποκρύψει πληροφορίες από τα μέλη για να προστατέψει τον οργανισμό»
- «Το Δ.Σ. δεν εμπιστεύεται τα μέλη του, ώστε να του δημοσιοποιήσει τα πρακτικά»

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ (2)

- «Η απόφαση του Δ.Σ. πηγάζει από την ανάγκη του να προστέψει τον οργανισμό από την δημοσιοποίηση ευαίσθητων πληροφοριών, που θα μπορούσαν να βλάψουν τον οργανισμό και τους ανθρώπους του»
- «Η απόφαση του Δ.Σ. βασίζεται στην αρχή της προστασίας του οργανισμού, από τον κίνδυνο εκμετάλλευσης ευαίσθητων πληροφοριών σε περίπτωση που αυτές γίνουν γνωστές στο ευρύ κοινό»

ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ: ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ

- Διαμεσολάβηση είναι η παρέμβαση ενός αποδεκτού, ουδέτερου και αντικειμενικού ατόμου ή ομάδας σε μια διένεξη.
- Η διαμεσολάβηση δημιουργεί τις προϋποθέσεις ώστε οι άνθρωποι να έρθουν κοντά και τους βοηθά να φτάσουν σε συμφωνία.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

- Εθελοντική συμμετοχή όλων των πλευρών
- Πρόσωπο–με–πρόσωπο συζητήσεις
- Ο διαμεσολαβητής:
  - ΔΕΝ παίρνει αποφάσεις
  - Βοηθάει να καταλάβουν όλες οι πλευρές ποιο είναι το θέμα και τα διαφορετικά συμφέροντα
  - Προσπαθεί ώστε να έχουν όλοι πρόσβαση στη σχετική πληροφόρηση
  - Η συμφωνία επιτυγχάνεται με ενέργειες όλων των πλευρών και είναι απ' όλους αποδεκτή.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

- Έχει εξειδίκευση ή εμπειρία στον τομέα αυτό
- Ακούει όλες τις απόψεις
- Είναι αντικειμενικός, ουδέτερος και δεν κατηγορεί κανέναν
- Δεν εκφράζει την προσωπική του γνώμη
- Συγκεντρώνει όλη την αναγκαία πληροφόρηση με σκοπό να βοηθήσει.
- Συντάσσει μια αποδεκτή από όλους συμφωνία

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

- ✓ Ενεργητική ακρόαση
- ✓ Αναζήτηση των γεγονότων
- ✓ Αναγνώριση αντιφατικών σημείων
- ✓ Ικανότητα επαναδιατύπωσης αντιφατικών σημείων
- ✓ Διευκόλυνση καθ' όλη τη διάρκεια των διαπραγματεύσεων - συζητήσεων
  - Μετακίνηση από θέσεις σε συμφέροντα
  - Ιεράρχηση ενεργειών και προτεραιοτήτων

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

1. Προετοιμασία. Ο διαμεσολαβητής προσπαθεί να βοηθήσει τις διαφορετικές πλευρές να εκφράσουν τις θέσεις, αλλά και τα συμφέροντά τους και να σκεφτούν λύσεις

   Θέτει κανόνες:
   - κάθε φορά μιλά ένα άτομο
   - όταν η συζήτηση γίνεται έντονη παρεμβαίνει ο διαμεσολαβητής
   - εμπιστευτικότητα

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

2. Αναδόμηση της σύγκρουσης. Ο διαμεσολαβητής:
   - Καθορίζει τη σειρά των ομιλητών (σύμφωνα με τις επιθυμίες τους)
   - Ακούει ενεργητικά τις απόψεις τους
   - Σημειώνει παράπονα, ερωτήσεις, θετικές κρίσεις
   - Ξεκαθαρίζει τα συμφέροντα κάθε πλευράς
   - Ελέγχει αν τα βασικά σημεία είναι κατανοητά
   - Προσδιορίζει τα θετικά όλων των πλευρών
   - Επισημαίνει τα συναισθήματα όλων των πλευρών

ΙΝ.ΕΠ. Φεβρουάριος 2011- Ε.Βασσάλου

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

3. Προσδιορισμός των σημείων διαφωνίας/ συμφωνίας: Ο διαμεσολαβητής προσπαθεί να αλλάξει την εστίασή από το παρελθόν στο μέλλον.
   - Τους αποτρέπει από προσωπικές επιθέσεις
   - Τους ενθαρρύνει να εστιάσουν στο πρόβλημα
   - Επαναδιατυπώνει το αντικείμενο της σύγκρουσης
   - Κατανοεί τις προσπάθειες και την διάθεση όλων να βρεθεί μια λύση
   - Επαναδιατυπώνει τις απαιτήσεις των πλευρών με πιο ουδέτερο τρόπο
   - Ανακεφαλαιώνει

ΙΝ.ΕΠ. Φεβρουάριος 2011- Ε.Βασσάλου

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

4. Δημιουργία αποδεκτών επιλογών. Ο διαμεσολαβητής προσπαθεί να τους βοηθήσει να σκεφτούν δημιουργικές λύσεις.

- Φροντίζει ώστε οι προτάσεις να καλύπτουν όλα τα θέματα
- Ενθαρρύνει τους εμπλεκόμενους να σκεφτούν «έξω απ' το κουτί»
- Φροντίζει ώστε όλα τα μέρη να εκφράζουν παρόμοιο αριθμό προτάσεων
- Καθοδηγεί προς μια κοινά αποδεκτή λύση

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

5. Επίτευξη συμφωνίας: Ο διαμεσολαβητής βοηθά όλες τις πλευρές να καταλήξουν σε συμφωνία SMART (Specific, Measurable, Attainable, Realistic, Timely).

- Συντάσσει τη συμφωνία σε ουδέτερη γλώσσα
- Αποφεύγει τις γενικολογίες
- Ενθαρρύνει τις προτάσεις «έξω απ' το κουτί»
- Προσδιορίζει συγκεκριμένες συμπεριφορές, ενέργειες & χρονοδιαγράμματα
- Αποφεύγει τις «νομικίστικες» εκφράσεις
- Έχει την υπογραφή όλων

ΒΑΣΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ: ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗ

Η ικανότητα να:

- ελέγχεις τις επιθυμίες σου και να καθυστερείς την ικανοποίησή τους
- ελέγχεις τις αντιδράσεις σου
- ρυθμίζεις τις διαθέσεις των άλλων
- απομονώνεις το συναίσθημα από τη λογική
- μπαίνεις στη θέση του άλλου
- είσαι αισιόδοξος και να ελπίζεις

ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΥΝΑΙΣΘ/ΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

- Αυτοεπίγνωση: Κατανόηση των συναισθημάτων, αναγκών, συμφερόντων
- Αυτορρύθμιση: Διαχείριση των αντιδράσεων, παρορμήσεων και διαθέσεών μας
- Παρακίνηση: Κινητοποίηση του εαυτού μας για επίτευξη στόχων με επιμονή και ενθουσιασμό
- Ενσυναίσθηση: Κατανόηση των συναισθημάτων αναγκών των άλλων και ανάλογη συμπεριφορά
- Κοινωνικές δεξιότητες: επικοινωνία, χτίσιμο σχέσεων, θετική επίδραση στους άλλους

ΙΝ.ΕΠ. Φεβρουάριος 2011- Ε.Βασσάλου

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΥΝΑΙΣΘ/ΚΗΣ ΝΟΗΜΟΣΥΝΗΣ

- Για να αναπτυχθούν οι ικανότητες της συναισθηματικής νοημοσύνης απαιτείται:
  - Διάθεση
  - Χρόνος
  - Προσπάθεια
  - Διαμόρφωση κατάλληλης εργασιακής κουλτούρας
- Οι ικανότητες επικοινωνίας, διαπραγμάτευσης, και διαμεσολάβησης σχετίζονται άμεσα με τη συναισθηματική νοημοσύνη.

ΙΝ.ΕΠ. Φεβρουάριος 2011- Ε.Βασσάλου

ΑΣΚΗΣΗ

ΠΑΙΧΝΙΔΙ ΡΟΛΩΝ

ΕΠΙΛΥΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΗΣ

ΙΝ.ΕΠ. Φεβρουάριος 2011- Ε.Βασσάλου